

ZTE中兴

未来，不等待

需求挖掘与价值发现



金泽锋 2016/4/9

碳六工作室

重构平凡 成就非凡





创新与价值发现

——需求挖掘的现实意义

技术创新与产品创新

创新：Innovation

- 它这个词起源于拉丁语。
- 原意有三层含义：1，更新；2，创造新的东西；3，改变。

创新就是要“建立一种新的生产函数”，即“生产要素的重新组合”

——约瑟夫·熊彼特

能力 or 价值

- 例子：3M的不沾涂料

— 价值来自于完整产品



来源：Theodore Levitt 1986

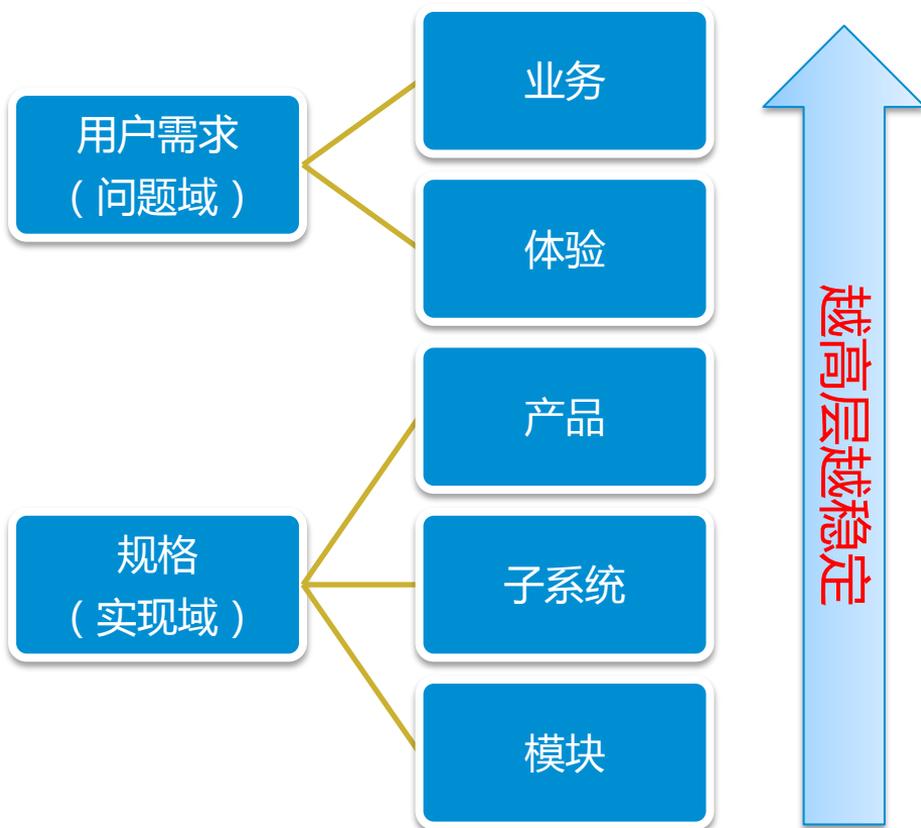
价值交付链



此需求挖掘，非彼需求挖掘

——需求挖掘的主要范围

需求挖掘的重点层次



需求还原与需求挖掘

——需求挖掘的特点

涌现式

名称	目的	特点	方法	对研发的影响点
需求还原	做准确	细分和明确的过程 (深度)	实例化 结构化	节奏
需求挖掘	做全面	发现新需求的过程 (广度)	系统化 探索学习	架构

UX与需求挖掘

UX/UED (User Experience Design) —— 体验设计

➤ 用户为中心

——适用于产品生命周期的各个阶段，特别是需求阶段

➤ 是交互过程设计

——是对业务目标的补充，而不能直接推导出目标

➤ 包含了多学科内容

——基于团队的创作模式

➤ 尽早的可用性测试

——迭代设计

➤ 要求有领域洞察力和理解力

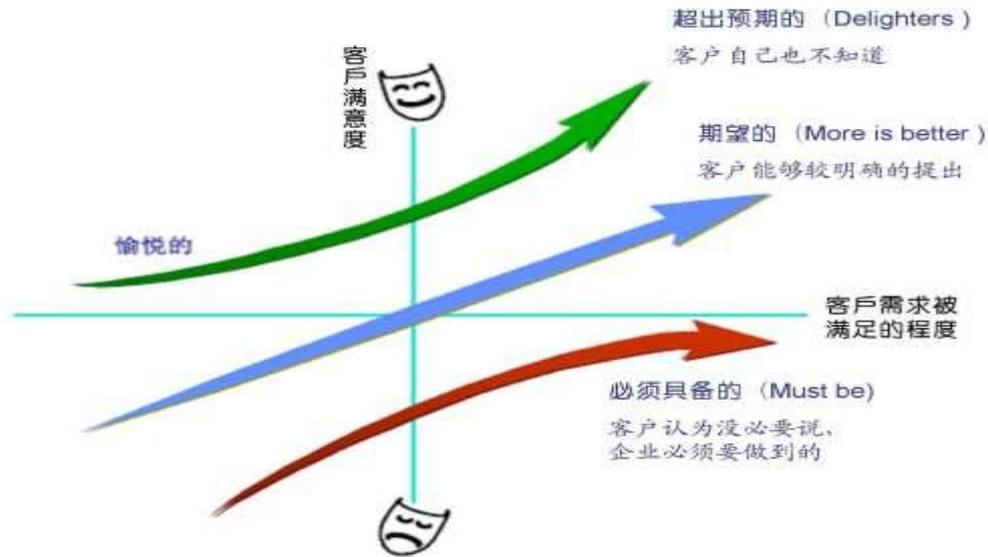
——流程和用户都是帮助验证设计的，而不是产生设计的



UX中的需求挖掘

需求挖掘的重点是

- 需求场景变化
 - 时间、地点
 - 上下游和交互对象
- 干系人的变化
 - 干系人的增加减少
 - 干系人关注焦点变化
- 人性层面的更高追求
 - 多快好省
 - 新技术
 - 与众不同和与大众相同



用户访谈与需求挖掘

客户访谈可以替代需求挖掘吗？

个体无法代表群体

调查的窘境——人格面具

获取的是：

思维模式——why

使用场景——how

客户关系——理解和有效的沟通

走近客户，深入现场，聚焦业务

而不是：

具体细节

客户承诺

片面干系人意见

需求挖掘方法

按场景挖掘其它功能需求

同类场景（变化：时间、地点、周边）

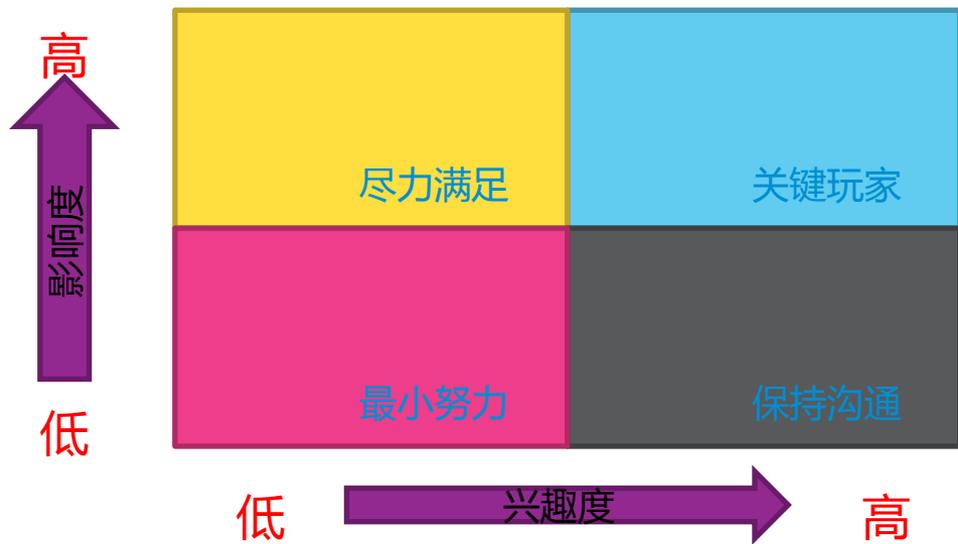
纵向场景（挑战：困难、业务变化、系统异常、威胁）

需求挖掘必须配合需求价值评估方法使用

360度分析（上下游、管理、协作）



干系人价值博弈



关注非功能需求

□可管理性、性能、可靠稳定、安全性.....，往往导致方案：

- 复杂性
- 易变性
- 不确定性

□非功能需求都是基于特定场景的

- 局部的
- 可以实例化的

谢谢！



未来,不等待



碳六工作室

重构平凡 成就非凡

